

Số: 819 / TCTHK - CNMN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 10 tháng 04 năm 2020

V/v Triển khai hoàn vé tự nguyện với hình thức
EMD-S.

Kính gửi: - Đại lý bán vé máy bay của Vietnam Airlines
- Công ty du lịch

- Căn cứ công văn số 215/TCTHK-TTBSP ngày 10/04/2020 v/v triển khai hoàn vé tự nguyện với hình thức EMD-S;

Vietnam Airlines Chi nhánh Khu vực miền Nam triển khai đến Quý Đại lý/CTDL hướng dẫn hoàn vé tự nguyện với hình thức EMD-S như sau:

1. Phạm vi áp dụng

- Vé điện tử của VN (mã 738) xuất tại tất cả các thị trường trong và ngoài nước, trên tất cả các kênh truyền thống và kênh online tại website/app của VNA, bao gồm cả vé thưởng Cash and Miles.
- Thời gian yêu cầu hoàn tự nguyện trong giai đoạn từ/sau **13/04/2020** đến **31/12/2020** và vé còn thời hạn hiệu lực chi hoàn theo quy định.

2. Phương án xử lý hoàn vé tự nguyện

- Khuyến khích khách hàng, đại lý lựa chọn hoàn vé sang chứng từ EMD-S TRAVEL VOUCHER để tiếp tục sử dụng dịch vụ của VNA. **Miễn phí hoàn vé nếu có và thực hiện hoàn vé sang EMD-S với 100% giá trị hoàn của vé (sau khi đã miễn phí hoàn).**
- Đại lý được miễn phụ thu dịch vụ xuất vé khi sử dụng EMD-S TRAVEL VOUCHER do mình xuất ra để mua vé/dịch vụ mới cho hành khách tại phòng vé của VN.
- Tuân thủ việc chuyển NOGO vé theo quy định hiện hành khi thực hiện chi hoàn đối với vé khởi hành từ sân bay không có Sabre DCS check-in.

3. Quy định về EMD-S TRAVEL VOUCHER

- Tên hành khách trên EMD-S trùng với tên hành khách trên vé được chi hoàn.
- Chứng từ xuất kèm vé (EMD mua các dịch vụ bổ trợ) được xử lý theo các quy định hiện hành, không áp dụng hình thức hoàn sang EMD-S.
- EMD-S có hiệu lực sử dụng trong vòng 1 năm kể từ ngày hoàn vé. Hiệu lực chi hoàn sớm nhất 03 tháng và muộn nhất trong vòng 13 tháng kể từ ngày hoàn vé.
- EMD-S được sử dụng để thanh toán các dịch vụ của VN (bao gồm cả giá vé/dịch vụ bổ trợ, TFC, YQ, YR) cho đúng đối tượng khách có tên trên chứng từ. Khách có thể sử dụng 1 phần hoặc toàn bộ giá trị EMD-S trong hiệu lực sử dụng. Tiền thừa sau khi sử dụng 1 phần EMD-S được chuyển sang EMD-S TRAVEL VOUCHER khác.

- Trường hợp khách yêu cầu hoàn EMD-S: chỉ hoàn đúng giá vé hoàn thực tế và TFC, YQ, YR được hoàn, truy thu lại toàn bộ phí hoàn vé nếu có; áp dụng cho EMD-S hoàn toàn chưa sử dụng hoặc đã sử dụng 1 phần. Thời điểm hoàn vé và xuất EMD-S ban đầu được tính là thời điểm để áp dụng phí hoàn vé theo điều kiện giá.

4. Hướng dẫn hoàn vé tự nguyện với hình thức EMD-S TRAVEL VOUCHER


4.1. Thực hiện tại đại lý sử dụng Sabre Interact, Sabre DCP

- Tuân thủ quy định hiện hành khi tính giá trị vé chi hoàn, miễn phí hoàn nếu có. Thực hiện hoàn sang hình thức EMD-S với 100% giá trị hoàn của vé sau khi đã miễn phí hoàn.
- Thực hiện hoàn vé trên hệ thống Sabre về Agency Credit Limit, đồng thời xuất EMD-S có mã dịch vụ TRAVEL VOUCHER với số tiền tương ứng số tiền hoàn vé. Vé hoàn và EMD-S phải thực hiện trong cùng ngày báo cáo bán. Ô Endorsement của EMD-S ghi: giá trị hoàn thực tế của vé sau khi đã trừ phí hoàn vé theo điều kiện giá + ngày được hoàn EMD tối thiểu sau 03 tháng từ ngày hoàn vé và xuất EMD + số vé hoàn
- Hướng dẫn chi tiết ở Phụ lục kèm theo.

4.2. Hướng dẫn sử dụng EMD-S TRAVEL VOUCHER cho các dịch vụ của VNA hoặc hoàn EMD-S

- Xử lý tại các phòng vé của VN, Sabre VN và phòng vé Viags.

5. Hiệu lực áp dụng: từ ngày 13/04/2020 đến 31/12/2020.

Trong trường hợp có vướng mắc hoặc khó khăn khi triển khai, đề nghị Quý Đại lý/CTDL liên hệ với chuyên viên phụ trách để được trợ giúp.
Đề nghị Quý Đại lý/CTDL triển khai và thực hiện. 

Trân trọng cảm ơn.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban Giám đốc (để báo cáo);
- P.KT, P.ĐC-BV, AITS;
- CN PQC, VCA;
- Lưu VT, TMHK, (lynguyen)

TU. GIÁM ĐỐC
KT. TRƯỞNG PHÒNG TMHK
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG


Lưu Thị Ngọc Oanh

PHỤ LỤC
HƯỚNG DẪN HOÀN VÉ TỰ NGUYỆN BẰNG EMD-S
TRÊN SABRE DCP, SABRE INTERACT
CHO ĐẠI LÝ

(Ban hành kèm theo CV 819/TCTHK-CNMMN ngày 10/04/2020)

1. Tính giá trị chi hoàn

– Áp dụng các quy định hiện hành để tính giá trị chi hoàn vé.

Ví dụ: Khách có vé SGNHAN chưa sử dụng, hoàn vé tự nguyện.

– Thông tin vé

Virtual Coupon Record									
VCR									
VIRTUAL COUPON RECORD									
TKT-7382438100486	ISSUED-08APR20	CTY-JJZGS	STA-37959423						
AGNT-JJZACQ	PNR- HWOIT/08APR20	CTRY-VN							
OAC- VN JJZ GS 3795942	CRS -VN JJZ								
NAME-NGUYEN/TEST MR									
TTL NBR OF CPNS- 1									
CPN A/L	FLT	CLS	DATE	BRDOFF	TIME	PNR	BAG	STATUS	
1	VN	155	R 10MAY20	HANDAD	0600	OK	1PC	OK	
F/B-RPXVNF									
FARE CALC HAN VN DAD509000RPXVNF VND509000END									
FCMI-0	TICKETED	PSGR	TYPE-ADT	PRICED	PSGR	TYPE-ADT	FCPI-2		
BASE FARE	VND	509000							
TFC TOTAL	VND	521000		XT TTL VND	120000				
TICKET TOTAL	VND	1030000							
FEE TOTAL	VND	0							
GRAND TOTAL	VND	1030000							
¥									
TAXES/FEES/CARRIER-IMPOSED CHARGES-TFC									
VND	350000	YRI	VND	51000	UE3				
VND	100000	AX	VND	20000	C4				

Vé được miễn phí hoàn 300.000VND do chuyển đổi sang hình thức EMD-S.

EMD-S có giá trị bằng 100% giá trị vé chi hoàn = **1.030.000VND**

Giá trị thực hoàn của EMD-S = Giá trị EMD-S – phí hoàn vé = 1.030.000VND – 300.000VND = **730.000VND**

2. Thực hiện chi hoàn vé trên Sabre DCP:

– Đại lý thực hiện hoàn vé về tài khoản Agency Credit Limit. Để miễn phí hoàn vé do hoàn sang EMD-S Travel Voucher, tại ô **Change fee** ở màn hình 30 đại lý lựa chọn ADHOC APPROVAL (WAIVED-03). Tuân thủ hướng dẫn tại CV43/TCTHK-TTBSP ngày 4/2/2020 về Triển khai Waiver code trên Sabre Interact và Sabre DCP Workspace.

Sabre
RES-JJZ-4

(Screen 30)

Comparison Summary
Reissue From: JJZ

	Exchange VND	Used Amt VND	Reissue Curr* VND
BASE	509000	0	-509000
Taxes:	521000	0	-521000
Total:	1030000	0	-1030000

Change Fee:

Other Fee:

Tax Code:

Fee Tax:

Fee Tax:

Total: **-730000**

Action: *

01-NO FEE

02-SCHD CHANGE

03-ADHOC APPROVAL

Form of Payment

9423

CQ

486

IR-NGUYE/T JJZ4CQ 1803/08AF

Ctrl+ALT-T to Expand

Record Locator

HWWOIT

Names

1.1 NGUYEN/TEST MR

VCR Data

NGUYEN/TEST MR

7382438100486

VCR Coupons

1 VN155 HAN/AD 0600 OK

RPX/VIF OK

VCR Coupons

Base: VND 509000

Taxes: 350000YR

Taxes: 510000UE

Taxes: 120000XT

Total VND 1030000

(Screen 30)

Comparison Summary
Reissue From: JJZ

	Exchange VND	Used Amt VND	Reissue Curr* VND
BASE	509000	0	-509000
Taxes:	521000	0	-521000
Total:	1030000	0	-1030000

Change Fee:

Other Fee:

Tax Code:

Fee Tax:

Fee Tax:

Total: **-730000**

Action: *

3. Xuất EMD-S Travel voucher:

- EMD-S phải được xuất đồng thời ngay sau khi hoàn vé, trong cùng báo cáo bán.

Bước 1: Tại màn hình Interact từ PNR, chọn **Fees/Srvcs** để tạo AE.

Reservation - HWWOIT

Names

1.1 - NGUYEN/TEST MR |

Itinerary

Flt	Cls	From-To	Date	Times	Stp Nbr
1	VN 0155 R	HAN - DAD	10MAY	0600-0725	0 HK01E

L-DEP-TERMINAL 1,ARR-TERMINAL 1, Dur:1.25 hrs, 390 mins Sunday

Ticketing/Pricing

1.T-08APR-JJZ4ACQ
 2.TE 7382438100486 NGUYE/T JJZ4ACQ 1803/08APR (1.1-NGUYEN/TEST MR)
 3.TK 7380524170448 NGUYE/T JJZ4ACQ 1827/08APR

Price Quote 1:
 1 ADT@509000VND+521000VND(taxes/fee/charges)-1030000VND-FB-RPXVNF

Total:
 509000VND+521000VND(tax)-1030000

Buttons: Add, Change, Rebook, Delete, Fit Info, More, Exchange, View, Coupons, Refund (z), **Fees/Srvcs +**

Contact/Address Info | **Remarks/Facts**

Bước 2: Tạo AE

Tại màn hình **Shopping List**, chọn loại dịch vụ "**Travel Voucher**", chọn tiếp **Update** để cập nhật giá trị được hoàn ra EMD.

Shopping List

Names

1.1 - NGUYEN/TEST MR

Items: * 1 Qty Carrier: All **Route** Group: Miscellaneous Fees

Description	AL	Route	Base	Equiv	Taxes	Total	Points	SSR	Available
MAAS ARRIVAL IN VN INTL	VN		700000VND		70000	770000VND			
MAAS DEPARTURE IN VN DOM	VN		800000VND		80000	680000VND			
MAAS DEPARTURE IN VN INTL	VN		700000VND		70000	770000VND			
MAAS TRANSFER IN VN DOM INTL	VN		1300000VND		130000	1430000VND			
MAAS TRANSFER IN VN INTL INTL	VN		1800000VND		180000	1780000VND			
MISCELLANEOUS PURPOSE	VN		0VND			0VND			
TRAVEL VOUCHER	VN		0VND			0VND			
VNAHOLIDAYS HOTEL SERVICE	VN		0VND			VND			

Nbr	Description	Route	Total	Points	Quantity	SSR Code
1.1	TRAVEL VOUCHER		0VND		1	

Buttons: OK, Add, Delete, **Update**, Cancel

Ghi tổng giá trị được chi hoàn vào ô Base Fare. Đồng tiền thanh toán của vé gốc là VND nên sẽ tính lại giá trị chi hoàn theo VND và làm tròn theo nguyên tắc giá vé. Chọn OK để cập nhật giá trị vào AE.

FORM - VIETNAM -v10.0-23Oct19

de/Decode TIMATIC Tools Help

Ancillary: Amounts

Ancillary: Amounts Select 'OK' to apply changes

Description: TRAVEL VOUCHER

Base VND 1030000

Equivalent

Taxes

Amount	Code

Taxes

Amount	Code

Add Update Delete

Total: 1030000 VND

OK Cancel

Kiểm tra lại tổng giá trị hoàn. Nếu đúng chọn OK để tạo AE.